



СОГЛАСОВАНО
Директор ТФОМС РК

 А.М. Гравов

«15» ноября 2022г.

Аналитическая справка

по результатам социологического опроса населения с целью исследования уровня удовлетворенности доступностью, качеством и условиями оказания стационарной медицинской помощи в ГБУЗ РК «Республиканский перинатальный центр».

В соответствии с приказом Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Карелия (далее – Фонд) от 15.03.2022 № 114/1 «О проведении социологического опроса» в период с 01.09.2022 по 31.12.2022 на базе ГБУЗ РК «Республиканский перинатальный центр» (далее – МО) проведен социологический опрос населения с целью исследования уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью стационарной медицинской помощи.

Шкала оценки качества оказываемой медицинской помощи в МО в анкете была построена в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 29.05.2009 №118. Баллы, по результатам анкетирования:

1,0 – удовлетворены полностью;

0,75 – больше удовлетворены, чем не удовлетворены (скорее удовлетворен);

0,5 – удовлетворены не в полной мере (скорее не удовлетворен);

0,25 – затруднились ответить

0 – не удовлетворены.

Кроме того, по результатам полученных данных был рассчитан коэффициент удовлетворенности пациента качеством оказываемой медицинской помощи (средний балл, выставленный респондентами) по формуле:

$$0,25 \times N(0,25) + 0,5 \times N(0,5) + 0,75 \times N(0,75) + N(1,0)$$

К удовлетворенности = ----- ,

N

где: 0,25; 0,5; 0,75; 1,0 – баллы по результатам анкетирования;

$N(0,25)$; $N(0,5)$; $N(0,75)$; $N(1,0)$ – количество случаев анкетирования, получивших данный балл по результатам опроса респондентов;

N – общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

II. Изучение уровня удовлетворенности доступностью и качеством стационарной медицинской помощью.

В ходе исследования было опрошено 77 респондентов, госпитализированных на момент анкетирования в стационар, из них 77 (100 %) женщин и 0 (0%) мужчин.

При этом средний возраст опрошенных составил – 30,2 лет.

Род деятельности респондентов: 76,6 % - работающие граждане; 16,9 % - неработающие; 3,9 % - учащиеся; 0 % - пенсионеры; 0 % - работающий пенсионер; 2,6 % - прочее.

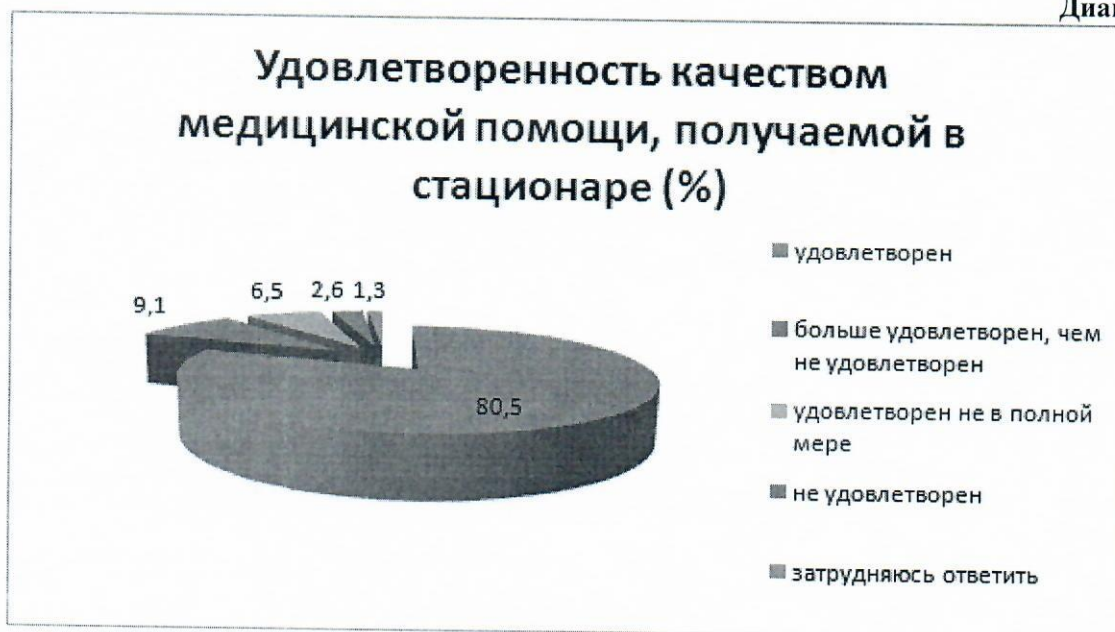
Результаты анкетирования (по показателям).

1. Удовлетворенность качеством стационарной медицинской помощи.

Полностью удовлетворены качеством оказания стационарной медицинской помощи 80,5 % респондентов; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 9,1 %; удовлетворены не в полной мере – 6,5 %; затруднился ответить – 1,3 %; не удовлетворены – 2,6 %.

Коэффициент удовлетворенности респондентов по данному вопросу составил 0,91.

Диаграмма 5.



2. Уровень удовлетворенности следующими характеристиками работы стационара:

Показатель	Удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а), чем не удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а), чем удовлетворен(а)	Не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить	Коэффициент удовлетворенности

	н(а)		удовлетворен(а)						ости		
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
Работой врачей	67	87	7	9,1	3	3,9	0	0	0	0	0,96
Уровнем обеспеченности лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения	57	74	0	0	1	1,3	2	2,6	9	11,7	0,78
Уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием	65	84,4	5	6,5	4	5,2	2	2,6	1	1,3	0,92
Организацией и ведением лечебного процесса (обсуждение лечащим врачом схемы и сроков лечения, частота обходов лечащим врачом и/или заведующим отделением во время пребывания в стационаре и проч.)	58	75,3	12	15,6	2	2,6	3	3,9	2	2,6	0,89
Питанием	33	42,9	15	19,5	22	28,6	7	9,1	0	0	0,72
Сроками ожидания плановой госпитализации	30	61,2	11	22,4	6	12,2	1	2	1	2	0,85

3. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в стационаре?

Нет, не приходилось		Иногда, через кассу с договором		Часто, через кассу с договором		Да, без договора		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
72	93,5	2	2,6	0	0	0	0	3	3,9

4. Приходилось ли сталкиваться с неуважительным отношением к Вам медицинского персонала в данной медицинской организации?

Никогда		Изредка		Часто		Постоянно		Затрудняюсь ответить	
Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
53	68,8	18	23,4	1	1,3	1	1,3	4	5,2

Выводы:

По результатам социологического опроса респонденты высоко оценили доступность, качество и условия оказания стационарной медицинской помощи: коэффициент удовлетворенности качеством медицинской помощи, получаемой в стационаре составил 0,91, удовлетворенности работой врачей составил 0,96, уровнем оснащенности медицинской организации лечебно-диагностическим и материально-бытовым оборудованием – 0,92, организацией и ведением лечебного процесса – 0,89, сроками ожидания плановой госпитализации – 0,85, уровнем обеспеченности лекарственными средствами – 0,78.

Респонденты поставили средний уровень оценки питания – 0,72.

Также респондентами отмечено 20 случаев неуважительного отношения к себе медицинского персонала.

Таким образом, необходимо обратить внимание на организацию питания, провести беседу с медицинским персоналом с целью недопущения неуважительного отношения к пациентам.